

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama dalam pelayanan publik. Organisasi publik dalam memberikan pelayanan dituntut untuk memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai akuntabilitas organisasi publik agar mampu bertahan seperti organisasi publik lainnya. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas menyebabkan masyarakat menjadi lebih selektif dalam memilih jasa pelayanan yang ada, tidak terkecuali terhadap pelayanan kesehatan .

Hakikat dasar dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan pelayanan siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. Dalam upaya untuk pemenuhan tersebut, maka rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan kesehatan harus selalu berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan baik berupa sarana, prasarana maupun sumber daya manusia.

Rumah sakit dinyatakan berhasil tidak hanya pada kelengkapan fasilitasnya, melainkan juga sikap dan layanan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki. Hal ini memiliki pengaruh signifikan terhadap pelayanan yang akan dipersepsikan oleh pasien. Bila hal tersebut diabaikan, maka dalam waktu yang tidak lama rumah sakit akan ditinggalkan pasien dan dijauhi oleh calon pasien, pasien akan beralih ke rumah sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien.

Untuk memenuhi harapan pasien, maka yang perlu disadari dan menjadi aspek vital adalah pelayanan dan kepuasan pasien, hal tersebut karena pasien merupakan salah satu sumber pendapatan rumah sakit, baik secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan. Tanpa pasien, rumah sakit tidak dapat bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya operasional rumah sakit. Rumah sakit melakukan berbagai cara untuk memenuhi harapan pasien, rumah sakit harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan, dari dampak yang muncul akan menimbulkan kepuasan pada pasien.

Pelayanan dikatakan baik oleh pasien, bisa saja karena jasa pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan dimulai dari penerimaan terhadap pasien saat pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit.

Menurut Kuntjoro (2005: 31) Kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada pelayanan klinis yang memenuhi standar profesi, tetapi juga pelayanan yang berfokus pada pelanggan. Oleh karena itu, keterlibatan pasien sebagai pengguna layanan sekaligus pengambilan keputusan perlu mendapat perhatian dalam penerapan tata pengaturan klinis untuk meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

Di rumah sakit, SDM yang paling banyak salah satunya adalah perawat. Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit, perawat sebagai ujung tombak pelayanan terhadap pasien dan keluarganya, frekuensi pertemuannya dengan pasien selama dua puluh empat jam secara berkesinambungan dan terus menerus.

Penilaian terhadap perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien terkadang dipengaruhi oleh karakteristik yang dimiliki oleh pasien, mulai dari umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, penghasilan dan lain sebagainya. Bisa saja situasi pelayanan yang diberikan oleh perawat berbeda karena pasien mempunyai harapan yang berbeda berdasarkan karakteristik yang mereka miliki. Perawat diharapkan mampu memahami karakteristik pasien berdasarkan hal-hal yang bersifat pribadi sampai pada jenis penyakit yang diderita pasien, sebagai suatu referensi perawat dalam melakukan pendekatan kepada pasien.

Berdasarkan data depkes RI 2008, fenomena yang sering terjadi di beberapa rumah sakit, terutama berkaitan dengan pelayanan perawat adalah adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan perawat yang baik dengan perawat yang ada, kemungkinan ini bisa saja karena tingkat pendidikan yang tidak merata bahkan kurangnya pelatihan-pelatihan yang sesuai dengan kompetensinya. Hal ini disebabkan karena tuntutan pasien yang tinggi dan karena rendahnya kemampuan perawat atau lemahnya pengetahuan dan keterampilan perawat dalam melayani pasien.

Indikator pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit adalah kepuasan (*expectation*) pasien yang berarti apa yang diharapkan oleh pasien terpenuhi. Situasi ini tidak hanya berlaku bagi penyedia jasa komersial, namun juga melanda institusi pemerintah yang selama ini cenderung kurang peduli terhadap tuntutan akan kualitas pelayanan publik yang prima.

Mengenai hal tersebut di atas, telah dilakukan penelitian oleh Hesrani pada tahun 2004 yang berjudul “Analisa Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Mutu Pelayanan dan Hubungan dengan Minat Beli Ulang” penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dari hasil penelitian dinyatakan bahwa 65 persen pelanggan akan berhenti membeli dari perusahaan jasa karena merasa diacuhkan. Tidak hanya pelanggan yang tidak puas berhenti membeli akan tetapi akan menyampaikan kekecewaannya kepada delapan sampai sepuluh orang terhadap pelayanan yang diterima. Satu diantara lima dari pelanggan akan menyampaikan lagi kepada dua puluh orang lainnya.

Ada pula penelitian lainnya yakni penelitian yang dilakukan oleh Kurniati pada tahun 2013 yang berjudul “Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar” penelitian ini juga menggunakan metode penelitian kuantitatif yang menunjukkan bahwa pasien masih memiliki harapan besar untuk peningkatan pelayanan rumah sakit khususnya pada ruang rawat inap di rumah sakit yang menjadi objek penelitian.

Kedua penelitian tersebut, menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit pada umumnya berorientasi pada pelayanan yang prima dan profit. Berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu orientasinya hanya pada pelayanan publik.

Ketidakpuasan pasien dapat diartikan sama dengan keluhan terhadap rumah sakit, pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan, struktur sistem

perawatan kesehatan (biaya, sistem asuransi, kemampuan dan prasarana pusat kesehatan) dan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, serta kelengkapan perlengkapan medik, bangunan dan fasilitas rumah sakit yang memadai merupakan penyebab dari ketidakpuasan tersebut.

Departemen Kesehatan RI (2008) mencantumkan bahwa untuk memenuhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit, pelayanan seharusnya dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Depkes RI, berdasarkan standar pelayanan minimal rumah sakit, standar tentang kepuasan pasien lebih besar dari 70 persen.

Menurut Bitner (dalam Ambas, 2004: 31) “Kepuasan customer merupakan suatu ungkapan perasaan seseorang yang diperoleh setelah melakukan evaluasi kinerja terhadap suatu produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan atau harapannya”.

Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar yang merupakan rumah sakit milik pemerintah daerah dengan visi: menjadi rumah sakit pusat rujukan terbaik dan kebanggaan masyarakat Sulawesi Barat, ternyata tidak luput dari permasalahan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

Hasil observasi awal pada 22 Oktober 2014, diketahui bahwa masih ada pasien, keluarga pasien bahkan masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diterimanya yang dinilai masih kurang di RSUD Polewali dan harus secepatnya mendapat perhatian pimpinan, bahkan terekspos oleh media lokal dan nasional.

Data awal dari bagian rekam medis tentang jumlah pasien rawat inap dari tahun 2009 sampai 2014 menunjukkan adanya fluktuasi jumlah kunjungan. Selengkapnya akan diuraikan pada Tabel 1:

Tabel 1. Jumlah Pasien Rawat Inap di RSUD Polewali Mandar

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pasien</b>
2009	10267
2010	8748
2011	9095
2012	9066
2013	12519
2014	13848

Sumber: Rekam Medis RSUD Polewali tahun 2014

Keadaan pada tahun 2009-2012 bisa diakibatkan ketidakpuasan pasien, keluarga pasien maupun pengalaman-pengalaman pasien yang pernah dirawat karena merasa pelayanan rumah sakit yang dinilai lamban dan berbelit-belit. Sedangkan keadaan pada tahun 2013-2014 menunjukkan adanya peningkatan jumlah pasien karena pemberlakuan sistem Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di bidang kesehatan di daerah dan perbaikan manajemen oleh pimpinan rumah sakit. Hal yang demikian menjadi alasan untuk mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Polewali Mandar”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang masalah, maka dirumuskan permasalahan penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pada ruang rawat inap rumah sakit umum daerah Kabupaten Polewali Mandar?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien pada ruang rawat inap rumah sakit umum daerah Kabupaten Polewali Mandar?
3. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada ruang rawat inap rumah sakit umum daerah Kabupaten Polewali Mandar?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pada ruang rawat inap rumah sakit umum daerah Kabupaten Polewali Mandar.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada ruang rawat inap rumah sakit umum daerah Kabupaten Polewali Mandar.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada ruang rawat inap rumah sakit umum daerah Kabupaten Polewali Mandar.

#### **D.Manfaat Hasil Penelitian**

Manfaat penelitian ini dapat dibedakan menjadi manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, bagi peneliti, bagi rumah sakit dan bagi pemerintah daerah.

1. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan adalah dirumuskannya teori, proses kegiatan penelitian (metodologis, analisis dan kesimpulan) yang mencirikan berkembangnya ilmu pengetahuan di bidang pelayanan publik.
2. Bagi peneliti adalah berkembangnya kemampuan penalaran dalam rangka membentuk kemandirian peneliti dalam melakukan kegiatan ilmiah.
3. Bagi rumah sakit adalah memberikan masukan kepada manajemen rumah sakit tentang kualitas pelayanan kesehatan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap dalam rangka meningkatkan pelayanan rumah sakit kepada pasien.
4. Bagi pemerintah daerah adalah masukan dalam merumuskan kebijakan-kebijakan selanjutnya yang berhubungan dengan peningkatan pelayanan kesehatan di kabupaten Polewali Mandar.